

**WORD OF MOUTH SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN
KONVEKSI FAJAR BUSANA DI DESA NGARGOREJO BOYOLALI**



**Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Akuntansi**

Diajukan Oleh:

DIAH PRAMUDYAWATI

A210170201

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Diah Pramudyawati

NIM : A210170201

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : *Word of Mouth* Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran
Konveksi Fajar Busana Di Desa Ngargorejo Boyolali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 24 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Diah Pramudyawati

A210170201

HALAMAN PERSETUJUAN
WORD OF MOUTH SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN
KONVEKSI FAJAR BUSANA DI DESA NGARGOREJO BOYOLALI

Diajukan Oleh:

Diah Pramudyawati

A210170201

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 24 Juli 2021



Dr. S.M. Budiyanto, Drs., M. Pd.

NIDN. 0627056401

HALAMAN PENGESAHAN
WORD OF MOUTH SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN
KONVEKSI FAJAR BUSANA DI DESA NGARGOREJO BOYOLALI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Diah Pramudyawati

A210170201

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada hari Sabtu, 07 Agustus 2021

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. S.M. Budiyanto, Drs., M.Pd
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Suyatmini, S.E., M.Si
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Rochman Hadi M., S.Pd., M.Pd
(Anggota 2 Dewan Penguji)

()
()
()


Surakarta, 07 Agustus 2021

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,




Suzama, M.Pd.

0007016002

HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya
(Q.S Al-Baqarah ayat 286)

وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar
(Q.S Al-Anfal ayat 46)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Q.S. Al-Insyirah ayat 5)

مَنْ حَرَجَ فِي طَلْبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

Barang siapa keluar untuk menuntut ilmu maka dia berada di jalan Allah
(H.R. Tirmizi)

*Aku lebih mempercayai ilmu pengetahuan, akal. Setidak-tidaknya padanya ada
kepastian-kepastian yang bisa dipegang*
(Pramoedya Ananta)

Do more study to get your achievement
(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT. *Alhamdulillah robbil 'alamin* puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya dan tidak lupa sholawat serta salam saya haturkan kepada junjungan Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW atas karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Maka dari itu skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. *I dedicate myself to the continuous struggle, sacrifice, hard work, and passion to go through all this to become what I am today, which makes me very proud of my achievements. To myself I love you very much.* (Aku persembahkan kepada diriku sendiri, atas perjuangan yang tiada hentinya, pengorbanan, kerja keras, serta semangat untuk melalui semua ini sehingga menjadi seperti sekarang, yang membuat diriku sangat bangga atas pencapaian ku. Kepada diriku aku sangat mencintaimu.)
2. Kedua orang tuaku, Bapak Tumino dan Ibu Saginem, atas doa, dukungan, kasih sayang dan nasehat yang tiada hentinya diberikan. Semoga disembuhkan dari segala penyakit, sehat selalu, panjang umur dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Saudara tersayang, Mas, Mbak, keponakan serta MRG terimakasih atas *support system* yang telah kalian berikan.
4. Sahabat – sahabatku yang aku sayangi terimakasih atas kebaikan, doa dan motivasi serta warna yang telah kalian berikan kepadaku hingga terselesainya skripsi ini. Semoga kebaikan dan ketulusan kalian menjadi jalan kemudahan kalian nantinya. Tak lupa teman – temanku seperjuangan Pendidikan Akuntansi semoga kalian diberikan kemudahan dalam mengerjakan skripsi.
5. Almamaterku “Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

ABSTRAK

Diah Pramudyawati/A210170201. **WORD OF MOUTH SEBAGAI STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KONVEKSI FAJAR BUSANA DI DESA NGARGOREJO BOYOLALI.** Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Agustus, 2021.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Mendeskripsikan elemen dalam strategi komunikasi pemasaran *word of mouth* pada konveksi Fajar Busana. (2) Mendeskripsikan mekanisme strategi komunikasi pemasaran *word of mouth* pada konveksi Fajar Busana. (3) Mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam strategi komunikasi pemasaran *word of mouth* pada konveksi Fajar Busana dan solusinya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah pemilik, pemilik anak cabang, dan konsumen. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif. Objek penelitian ini yaitu penggunaan strategi komunikasi *word of mouth* sebagai media promosi produk jasa dari konveksi Fajar Busana. Hasil penelitian ini menunjukkan elemen komunikasi pemasaran *word of mouth* meliputi *talkers, topics, tools talking parts*, dan *tracking*. Elemen tersebut saling berhubungan dan bersumber dari orang terdekat dalam memberi maupun menerima informasi. Proses komunikasi pemasaran dimulai dari pemilik, konsumen satu ke konsumen lainnya dan terus menyebar melalui *word of mouth*. hambatan dalam komunikasi *word of mouth* meliputi, waktu, segmen pasar, harga, pengkomunikasian pemasaran dan relasi. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut dengan melakukan *quality control*, optimalisasi hasil produksi, review produk dan pengerjaan pesanan sesuai antrian. Dengan demikian komunikasi pemasaran dengan menggunakan *word of mouth* efektif dan efisien dalam hal menyebarkan pemasaran suatu produk dikenal banyak konsumen.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi Pemasaran, Word of Mouth, Konveksi*

ABSTRACT

Diah Pramudyawati/A210170201. **WORD OF MOUTH AS A MARKETING COMMUNICATION STRATEGY FOR FAJAR BUSANA CONVECTION IN NGARGOREJO BOYOLALI.** Thesis. Faculty of Teacher Training and Education. Muhammadiyah Surakarta University. August, 2021.

The aims of this study are to: (1) describe the elements in the word of mouth marketing communication strategy at Fajar Busana convection. (2) Describe the mechanism of word of mouth marketing communication strategy at Fajar Busana convection. (3) Describe the obstacles that occur in the word of mouth marketing communication strategy at Fajar Busana convection and their solutions. The method used is qualitative research with case study design. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The subjects of this research are owners, owners of subsidiaries, and consumers. The data analysis technique used interactive data analysis techniques. The object of this research is the use of word of mouth communication strategy as a media for product promotion services from Fajar Busana convection. The results of this study show that the elements of word of mouth marketing communication include talkers, topics, tools talking parts, and tracking. These elements are interconnected and sourced from the closest people in giving and receiving information. The marketing communication process starts from the owner, one consumer to another and continues to spread through word of mouth. barriers in word of mouth communication include, time, market segments, prices, marketing communications and relationships. The solution to overcome these obstacles is to carry out quality control, optimize production results, product reviews and work on orders according to the queue. Thus marketing communication using word of mouth is effective and efficient in terms of spreading the marketing of a product known to many consumers.

Keywords: *Marketing Communication Strategy, Word of Mouth, Convection*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Word of Mouth* sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran Konveksi Fajar Busana di Desa Ngargorejo Boyolali” sebagai syarat menyelesaikan studi program sarjana (S1) Program studi Pendidikan Akuntansi pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini tidak lepas memperoleh bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Harun Joko Prayitno, M.Hum., Wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
3. Prof. Dr. Sutama, M.Pd., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof. Dr. Harsono, SU., yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
5. Dr. Suranto M.Pd., Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Drs. Budi Sutrisno, M.Pd., Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, masukan dalam pengambilan mata kuliah serta bimbingan akademik lainnya selama menempuh pendidikan di program studi pendidikan akuntansi.
7. Dr. S.M. Budiyanto, Drs, M.Pd., Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan skripsi

8. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terkhusus Dosen Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan bekal selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta
9. Bapak Suwardi, pemilik konveksi Fajar Busana yang telah memberikan izin riset untuk dijadikan objek dan subjek penelitian.
10. Kepada seluruh pihak yang berkenan menjadi narasumber selama penelitian.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat imbalan yang berkah dari Allah didunia dan di akhirat kelak.

Terimakasih atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan dan berterima kasih atas masukan yang membangun dari seluruh pihak. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya

Wassala'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	13

C. Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Objek dan Subjek Penelitian	22
D. Data dan Sumber Data	22
E. Kehadiran Peneliti.....	24
F. Teknik Pengumpulan Data.....	24
G. Keabsahan Data.....	25
H. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan Dan Temuan	52
C. Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan	61
B. Implikasi.....	62
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	16
Tabel 4.1 Subjek Penelitian.....	27
Tabel 4.2 Hambatan dan Solusi Komunikasi <i>Word Of Mouth</i>	49
Tabel 4.3 Temuan <i>Talkers</i>	51
Tabel 4.4 Temuan <i>Topics</i>	51
Tabel 4.5 Temuan <i>Tools</i>	52
Tabel 4.6 Temuan <i>Talking part</i>	53
Tabel 4.7 Temuan <i>Tracking</i>	54
Tabel 4.8 Temuan Mekanisme <i>Word Of Mouth</i>	55
Tabel 4.9 Temuan Hambatan dan Solusi Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4.1 Elemen <i>Talkers</i>	29
Gambar 4.2 Elemen <i>Topics</i>	31
Gambar 4.3 Elemen <i>Tools</i>	33
Gambar 4.4 Elemen <i>Talking part</i>	35
Gambar 4.5 Elemen <i>Tracking</i>	37
Gambar 4.6 Mekanisme <i>Word Of Mouth</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman observasi	67
Lampiran 2. Pedoman wawancara	68
Lampiran 3. Hasil observasi.....	70
Lampiran 4. Hasil wawancara.....	78
Lampiran 5. Dokumentasi.....	106
Lampiran 6. Triangulasi Sumber.....	108
Lampiran 7. Triangulasi Metode.....	115
Lampiran 7. Surat izin.....	118
Lampiran 8. Balasan Izin Riset	119